

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Beetham, David,. 1987.*Democracy and Human Rights*. Polity Press: UK
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University: Yogyakarta
- Etzioni, Amitai. 1985. *Organisasi-Organisasi Modern*. Terjemahan Suryatim. UI Press: Jakarta.
- Juliete Nancy. 2015. *Prilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus BPTPM di Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin: Makassar
- _____, 2003, *Pokok-Pokok Kuliah Teori Pemerintahan Daerah*, Program Pasca Sarjana MIP, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara: Jakarta.
- Moenir. 2010. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong.Lexi J. 2005 .*Metodologi Penelitian Kulitatif*. PT.Remaja Rosdakarya:Bandung
- Ratminto., Winarsi. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Jakarta.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia. PT. Intan Sejati: Klaten.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis; Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi Indonesia*. UMM Press: Malang.
- Setiyono, Budi. 2016. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Nuansa: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi pelayanan publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara: Jakarta.

- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi pelayanan publik (Teori Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Skinner , 1938. Dalam : Notoatmodjo S., 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bab V, *Pendidikan dan Prilaku*. Halaman 118.
- Terry, George., Leslie, W Rue. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. PT. Bumi Aksara:Jakarta
- Toha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya* Raja Grafindo.: Jakarta
- Thoha, Miftah. 2011. *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta
- Usman ,2009. *Metode Penelitian Deskriptif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta
- Pedoman Penulisan Usulan Penelitian(UP), Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa (KKM)*, 2013. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau

Dokumentasi:

- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor. 8 Tahun 2012 tentang Izin Retribusi Izin Gangguan
- Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor. 3 Tahun 2002 tentang Hiburan Umum
- Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum
- Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan